

《高效管理沟通》

主讲：李丹

【课程背景】

BANI时代，人与人之间的有效沟通已经成为日常生活中不可或缺的部分。

无论是工作、学习还是生活，我们都需要与他人进行交流与合作，从而实现共同目标。然而信息过载，节奏加快的当下，我们面临的挑战和困难也越来越多，如何更好地进行有效沟通成为了我们必须面对的问题。

智慧沟通作为公式化沟通向高情商沟通进阶版的精华课程，不断优化、总结、提炼出的更科学、更高效、更人文、更多元的沟通方式，它不仅可以帮助我们更高效地与他人交流，还可以提高我们的领导力、影响力、团队协作等。因此，掌握智慧沟通能力必然成为每个人必须具备的一项技能。

【课程收益】

- 了解时代发展洪流下，智慧沟通对人际交往的重要性
- 快速掌握人际关系的沟通核心，有效改善不良沟通，提升沟通效能
- 掌握面对不同个体如何智慧沟通，高效实现沟通目标
- 运用智慧沟通敏锐体验高频场景，应对多发事件
- 搭建智慧沟通逻辑思维，习得智慧沟通
- 优化智慧表达效果，职场高速度晋升、幸福生活开端

【课程特色】

- 差异化定制调研服务，量身设计企业专属课程
- 培训呈现细节精准设计，强针对性课程设置
- “企业剧场”教学，3维同步强化学员记忆
- 深入激发学员兴趣、挖掘学员潜能
- 唤醒学员自醒自察，实现培训效果的最大转化率
- 授课风格诙谐幽默，课堂氛围欢乐轻松
- 理论概念深言浅叙，易于学员的接受与理解

【课程形式】

概念陈述+理论讲解+故事演绎+案例分析+学员互动+沉浸模拟+行动引导+实操训练+回顾总结

【课程对象】

企业基层管理者、中层管理者、企业内部其他有需求的人群等

【培训时间】1~2天（6小时/天）

【课程大纲】

一、开场破冰/团队建设

二、主题导入

第一章、什么是“智慧沟通”？

一、BANI时代，关于智慧沟通的辩证思考

- 1、BANI时代下，沟通的概念和定义的全新诠释
- 2、智慧沟通对幸福生活及向上职场的重要作用
- 3、智慧沟通与人际关系质量、领导力、团队协作等方面的关系

二、智慧沟通中的IQ、EQ、AQ

- 1、“EQ就是核心竞争力”的辩证思考

- 2、 IQ 与 EQ 的通联与隔离
- 3、 EQ 在自我幸福感、人际关系交往、个人身心健康等方面的诠释与表达
- 4、 EQ 在职涯发展等方面的诠释与表达
- 5、 为什么说 AQ 是迈向成功的梯度

【互动游戏】：心有灵犀

第二章、“智思考、慧沟通”的第一关隘

一、别让情绪影响了沟通的效果与目标

【视频分享】：情绪对沟通效果的影响

- 1、沟通过程中自我情绪、压力的觉察与管理
- 2、如何正确辨识情绪、压力及来源
- 3、情绪高手的沟通黄金法则

【互动游戏】：摩斯密码

二、消弭负面情绪，高效沟通表达

- 1、愤怒管理的必要性及实操演练
- 2、沟通过程中压力的有效管理
- 3、三步建立乐观思维
- 4、炯炯有神的目光训练

三、沟通过程中的洞察力与思考力

- 1、洞察力-科学捕捉沟通的核心内容
- 2、敏感力-正确感受对方内心情绪
- 3、思考力-智慧替换情绪化表达

【练习】：再说一次，我可以

第三章、沟通中的智慧与技巧

一、差异化人际交往特质分析

- 1、多维人物性格分析与差异化人物特质表达（多重模型综合介绍）
- 2、不同沟通风格的优势与局限（分类型逐一详细介绍）

二、差异化沟通策略（强化与落地）

- 1、差异化人物沟通风格与应对策略（含综合演练、小品模拟）
- 2、不同场域、场景化的智慧沟通策略（情、景、事、域）

【互动游戏】：当代摸象大师

第四章、职场中的高效能沟通

一、与领导的向上沟通

【案例研讨】：他为什么成功？

- 1、良性沟通从“懂得”开始-共情与换位思考
- 2、真诚永远走在能力的前面-建立信任关系的重要性
- 3、能力与地位-高情商沟通需要说什么
- 4、归纳与总结-领会上司的真实意图
- 5、如何与领导提问及提出建设性意见-换位思考的高阶使用法则
- 6、跨级沟通中不可或缺的关注事项
- 7、多领导的沟通技巧

【练习】：给领导的工作任务书

二、与同事的平行沟通

- 1、好人缘产生良性沟通；良性沟通促进工作效能
- 2、政治错误的严重性

- 3、实力是最坚固的话语权
- 4、跨部门沟通中不可或缺的关注事项

【练习】：合作共赢

三、与下属的向下沟通

- 1、尊重优先，魅力致胜
- 2、商讨先行，命令其次
- 3、平等提前，等级退后
- 4、理解肯定，败于垂权
- 5、鼓励参与，营造氛围

【练习】：沟通中的领导力

四、与客户的“目标一致化”沟通

- 1、巧用记忆，开启良好的沟通开端- 样貌与名字
- 2、“恰到好处”的关心
- 3、站在客户的角度看问题
- 4、2 > 1 的合作法则

【练习】：百万项目谈判法则

第五章、智慧沟通技巧实操

一、倾听的神奇力量

- 1、倾听的积极意义
- 2、倾听的技巧方式
- 3、倾听过程中的敌人
- 4、倾听的五个层级
- 5、倾听积极反馈的有效话术

二、共情与同理心

- 1、共情的伟大力量
- 2、同理心的积极意义

三、智慧沟通正向引导法

- 1、积极话术的整理与使用
- 2、高情商沟通中中性词的谨慎使用法则
- 3、高情商沟通中的语言使用禁忌

四、“我”字的奇妙效应

五、善用批评的权利

- 1、客观真实的表达比宣泄情绪更有效
- 2、就事论事的重要性- 不滥用一般化语句

六、化解矛盾的沟通法

【视频分享】：肯定与赞美的力量

- 1、应对不满情绪的黄金步骤
- 2、激励与赞美的智慧

【互动分享】：爱的魔力转圈圈

七、智慧提问法则

- 1、如何选择正确问题
- 2、如何设计一个好问题
- 3、问题的重要性排序

【练一练】：提问！回答！

第六章、智慧表达

一、言之四维

- 1、言之有礼
- 2、言之有物
- 3、言之有情
- 4、言之有术

二、智慧表达的黄金法则

第七章、情景化试题展示（培训结业考核/复盘）

【互动】：智慧树/外交大使的一天